

# **PROGRAMME DE FORMATION 2021- Qualité Tourisme : animation entre 2 audits**

**Lieu de la formation : A distance**

**Durée : 2 jours**

**Nombre total d'heures de formation : 14**

**Date(s) : 4 mai, 5 mai (Nombre total d'heures de formation : 14)**

## **Tarif de la formation**

**420 € net de taxes.**

**Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :**

- N° de Déclaration d'Activité : 76340953834
- N° SIRET : 83203963000039

**Salariés de droit privé des organismes institutionnels du tourisme, n'oubliez pas de faire votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS !**

## **Finalité**

Produire le plan d'animation et le plan d'actions par OT

## **Objectifs opérationnels**

1. Assurer un suivi au quotidien
2. Organiser son système documentaire
3. Bâtir un plan d'actions qualité de l'office de tourisme

## **Public cible**

Référents qualité

## **Pré-requis**

Référent qualité d'offices de tourisme marqués

## Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 jours
- **Nombre d'heures** : 14 heures
- **Dates** : 4 mai, 5 mai
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 10
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h-17h30
- **Lieu** : A distance
- **Code action** : 25004

## Intervenants

### Audrey Assemat, Authentis

Authentis est reconnu par la qualification PQF dans le domaine Hôtellerie, Restauration et Tourisme par prolongation jusqu'au 30/12/2020.

- Formatrice depuis 16 ans
- Auditrice qualité senior depuis 16 ans
- Accompagnement démarche qualité depuis 13 ans
- Ingénierie pédagogique

## Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Matériel stagiaire** : Ordinateur avec le système qualité et connexion wifi.
- **Moyens mis à disposition** : Logiciel zoom pour la classe virtuelle. Remise de la grille d'évaluation individuelle
- **Méthodes pédagogiques** : Un support de présentation type power point. La présentation de 3 outils collaboratifs gratuits pour créer de l'engagement  
Plan d'animation Modèle. Fiches pratiques d'animation. Grille d'évaluation du système documentaire. Création de sous-groupe de travail.

## Suivi et évaluation

- **Suivi** : Feuille d'émargement (capture écran, tableau de connexion/présence des participants), certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.
- **Evaluation** :
  1. Evaluation amont : questionnaire de positionnement
  2. A la fin de la formation : Notation à 3 niveaux (Non acquis, En cours d'acquisition, Acquis)
  3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
  4. Accompagnement post formation : Un suivi "question" est mis en place avec les participants par la formatrice durant les 6 mois suivants la formation. Les participants ont la possibilité de contacter le formateur par email en direct.

5. Evaluation à froid : Evaluation à un mois par le formateur des acquis de la formation sur les méthodes et outils et sur la mise en place des objectifs fixés en fin de formation. Cette évaluation est adressée par email à chaque participant. Questionnaire écrit entre 3 et 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle par le CRTL. Questionnaire envoyé au stagiaire et à son N+1 ou responsable formation.

## **Programme**

### **4 mai : 9h00-12h30**

#### **1 - ASSURER UN SUIVI AU QUOTIDIEN**

- Clarifier les règles de fonctionnement
- Doter l'équipe d'un outil collaboratif
- Mettre en place un plan d'animation qualité
- Identifier les techniques d'animation engageantes et collaboratives

### **4 mai : 14h00-17h30**

#### **2 - ORGANISER SON SYSTÈME DOCUMENTAIRE**

- Intégrer les nouvelles obligations du référentiel
- Définir les enjeux et intérêts de la documentation
- Lister les documents nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation
- Bâtir une structure documentaire efficace

### **5 mai : 09h00-12h30**

#### **2 - ORGANISER SON SYSTÈME DOCUMENTAIRE**

- Gérer et maîtriser le cycle de vie des documents
- Création, diffusion, modification, suppression
- Historique des révisions
- Typologie de documents

### **5 mai : 14h00-17h30**

#### **3 - BATIR UN PLAN D' ACTIONS QUALITE**

- Formaliser et prioriser les différentes tâches à réaliser
- Identifier clairement les ressources matérielles, financières et humaines à mobiliser
- Définir les rôles de chaque collaborateur
- Planifier précisément la mise en œuvre de chaque action
- Mettre en place des indicateurs d'avancement